STAATSCOURANT
Officiële uitgave van het Koninkrijk der Nederlanden sinds 1814.
Nr. 3611
11 februari 2015

Klachtenregeling rechtbanken Amsterdam, Den Haag en Rotterdam

De besturen van de rechtbanken Amsterdam, Den Haag en Rotterdam

Artikel 1 Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:
a. *een klacht:* een uiting van ongenoegen over een gedraging van de rechtbank die zowel bejegening als bedrijfsvoering kan betreffen.
b. *de rechtbank:* de rechtbank Amsterdam, de rechtbank Den Haag of de rechtbank Rotterdam.
c. *het bestuur:* het bestuur van één der rechtbanken.
d. *betrokkene:* de persoon op wie de klacht betrekking heeft.

Artikel 2 Klachtrecht

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop de rechtbank zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem heeft gedragen, bij het bestuur een klacht in te dienen. Niet geklaagd kan worden over de inhoud, de motivering en de wijze van totstandkoming van een rechterlijke beslissing.

2. Een gedraging van een persoon, werkzaam bij de rechtbank, wordt aangemerkt als een gedraging van de rechtbank, voor zover deze gedraging aan de rechtbank kan worden toegerekend.

3. Klachten betreffende gedragingen die hebben plaatsgevonden in een overige zittingsplaats buiten het rechtsgebied van de rechtbank worden behandeld door het bestuur van het gerecht van die overige zittingsplaats.

4. Personen werkzaam bij de rechtbank kunnen alleen een klacht indienen voor zover zij partij of belanghebbende zijn in een bij de rechtbank aanhangig geding, een partij of belanghebbende in een dergelijk geding vertegenwoordigen of bijstaan of daarin getuige of deskundige zijn.

5. Onder personen werkzaam bij de rechtbank worden verstaan:
   a. de met rechtspraak belaste rechterlijke ambtenaren die de rechtbank vormen;
   b. de leken/deskundigen-rechters, verbonden aan de rechtbank;
   c. de gerechtsauditeurs en de rechterlijke ambtenaren in opleiding die bij de rechtbank werkzaam zijn;
   d. de gerechtsambtenaren, die bij de rechtbank werkzaam zijn, daaronder mede begrepen personen werkzaam bij een arrondissementale stafdienst ten behoeve van de rechtbank;
   e. de overige, niet onder de vorige letters begrepen, bij de rechtbank werkzame personen.

6. Bij de afhandeling van klachten is naast deze regeling ook het huishoudelijk reglement (hierna: HR) voor de behandeling van klachten van toepassing zoals vastgesteld bij bestuursbesluiten van 13 november 2014 (Amsterdam), 9 december 2014 (Rotterdam) en 14 oktober 2014 (Den Haag).

Artikel 3 Klaagschrift

1. Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend bij het bestuur.

2. Een klaagschrift moet worden ondertekend en ten minste bevatten:
   a. de naam, adres en telefoonnummer van de indiener;
   b. de dagtekening;
   c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht, alsook de datum en tijdstip waarop deze gedraging heeft plaatsgevonden.

3. Klaagschriften die niet gedagtekend zijn, worden geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst.

4. Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling.

5. Indien de klager minderjarig is, respectievelijk onder curatele is gesteld, moet de klacht worden ondertekend door de met het gezag beklede ouder of voogd, respectievelijk de curator.

Artikel 4 Afdoening in der minne

1. In iedere fase van de klachtbehandeling kan het bestuur nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden.

2. Zodra het bestuur naar tevredenheid van de klager aan de klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling. De klager ontvangt in dat geval een schriftelijke kennisgeving van de afsluiting van de klachtprocedure. Aan de betrokkene wordt een kopie van deze kennisgeving verstrekt.

Artikel 5 Bijstand en vertegenwoordiging

1. De klager en de betrokkene kunnen zich laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen.

2. Het bestuur kan van een gemachtigde een schriftelijke machtiging verlangen.

3. Het bestuur kan bijstand of vertegenwoordiging door een persoon, tegen wie ernstige bezwaren bestaan, weigeren.

4. Het derde lid is niet van toepassing ten aanzien van advocaten behoudens indien de advocaat door de tuchtrechter is geschorst.

Artikel 6 Ontvangstbevestiging; door- en toezending en administratie

1. Het bestuur bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk onder mededeling van de datum van ontvangst van het klaagschrift en met toezending van een afschrift van deze regeling en het HR.

2. Het bestuur zendt een klaagschrift tot behandeling waarvan kennelijk een andere instantie bevoegd is, onverwijld naar die instantie door onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de indiener.

3. Het bestuur zendt een klaagschrift dat niet voor hem bestemd is en dat ook niet wordt doorgezonden, zo spoedig mogelijk terug naar de indiener.

4. Het bestuur zendt de betrokkene een afschrift van het klaagschrift en de daarbij meegezonden stukken en stelt de betrokkene in de gelegenheid te reageren.

5. Het bestuur registreert en administreert binnengekomen klaagschriften en zorgt voor een goede voortgangscontrole.

Artikel 7 Geen verplichting tot klachtbehandeling

1. Het bestuur kan besluiten een klaagschrift dat niet aan artikel 3 voldoet, niet te behandelen, mits de indiener in de gelegenheid is gesteld het klaagschrift binnen een door het bestuur te stellen termijn aan te vullen.

2. Het bestuur is niet verplicht de klacht te behandelen indien deze betrekking heeft op een gedraging:
   a. waarover door de klager reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze regeling is afgedaan;
   b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
   c. waartegen de klager bezwaar als bedoeld in artikel 1:5, eerste lid van de Algemene wet bestuursrecht kan of had kunnen maken;
   d. waartegen de klager beroep als bedoeld in artikel 1:5, derde lid van de Algemene wet bestuursrecht kan of had kunnen instellen;
   e. die anderszins door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie kon of had kunnen worden onderworpen;
   f. zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

3. Het bestuur is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

4. Van het niet in behandeling nemen van de klacht stelt het bestuur de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis.

Artikel 8 Gelegenheid tot horen

1. Het bestuur kan de klager en de betrokkene in de gelegenheid stellen in persoon of telefonisch te worden gehoord.

2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond of niet ontvankelijk is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

3. Van het horen van betrokkene kan worden afgezien indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, indien de klacht kennelijk ongegrond is of indien betrokkene heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

4. Van het horen wordt een verslag op hoofdlijnen gemaakt.

Artikel 9 Behandeling

1. Het bestuur handelt de klacht binnen zes weken of, indien aan het bepaalde in artikel 11, eerste lid toepassing wordt gegeven, binnen tien weken na de ontvangst van het klaagschrift af.

2. Het bestuur kan de behandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de betrokkene.

3. Wanneer de klacht een lid van het bestuur betreft, neemt dit lid niet aan de behandeling van de klacht deel.

Artikel 10 Afdoening

1. Het bestuur stelt de klager en de betrokkene schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.

2. Indien vervolgens nog een klacht kan worden ingediend bij een persoon of college, aangewezen om klachten over degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft te behandelen, wordt daarvan bij de kennisgeving melding gemaakt.

Artikel 11 Klachtadviescommissie

1. Het bestuur kan een klachtadviescommissie met de advisering over een klacht belasten. In dat geval zijn de artikelen 12 en 13 van toepassing.

2. Het bestuur benoemt de voorzitter, de secretaris en de overige leden van de klachtadviescommissie, alsmede hun plaatsvervangers.

3. De inrichting van de klachtadviescommissie is geregeld in artikel 3 van het HR. De betrokkene en de klager maken geen deel uit van de klachtadviescommissie.

4. Het bestuur kan de klachtadviescommissie alleen algemene aanwijzingen geven.

Artikel 12

1. Zodra het bestuur besluit de klachtadviescommissie in te schakelen deelt het de klager en de betrokkene mee dat een klachtadviescommissie met de advisering over de klacht is belast.

2. Het horen geschiedt door de klachtadviescommissie.

3. De klachtadviescommissie kan het horen aan de voorzitter of een lid opdragen.

4. De klachtadviescommissie beslist over de toepassing van artikel 8, tweede en derde lid.

5. De klachtadviescommissie zendt een rapport van bevindingen, vergezeld van het advies en eventuele aanbevelingen, aan het bestuur.

6. Het rapport bevat het verslag van het horen.

Artikel 13

Indien de conclusies van het bestuur afwijken van het advies van de klachtadviescommissie, wordt in die conclusies de reden voor die afwijking vermeld. Het advies wordt met de kennisgeving van het bestuur (bedoeld in artikel 10, eerste lid) meegezonden.

Artikel 14

Het bestuur van de rechtbank draagt zorg voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten. De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd.

Artikel 15 Slotbepaling

Deze regeling is vastgesteld door de gerechtsbesturen op 22 januari 2015 (Amsterdam), 28 januari 2015 (Rotterdam) en 20 januari 2015 (Den Haag). Deze regeling komt in de plaats van de klachtenregeling van 18 augustus 2009.
Dit reglement wordt gepubliceerd in de Staatscourant en treedt in werking met ingang van de eerste dag na de dag van publicatie.